

**HP
KAYAK**



HP Kayak XM600 de Sobremesa
Guía de Resolución de Problemas



HP Kayak XM600 Serie 2 y HP Kayak XM600

En esta Guía de Resolución de Problemas se describe el **HP Kayak XM600 Serie 2**, equipado con procesadores montados en zócalos. Estos PCs tienen los números de modelo P2190N y superiores.

Hay disponible aparte una Guía de Resolución de Problemas para el **HPKayak XM600**, equipado con en procesadores montados ranuras.

Cada PC dispone de una Etiqueta de Soporte en su parte exterior, que identifica claramente la serie a la que pertenece. Según se mira el PC desde la parte frontal, la etiqueta está situada en el panel del lado derecho, cerca de la parte inferior del panel.

En la Etiqueta de Soporte figuran el modelo, el número de modelo y el número de serie. La etiqueta incluye la siguiente información:

HP Kayak XM600

Estos PCs tienen los números de modelo Dxxxx (todos) y Pxxxx hasta P2189N.

o

HP Kayak XM600 Serie 2

Estos PCs tienen los números de modelo P2190N y superiores.

Contenido

La Estación de Trabajo PC no se inicia correctamente o no se inicia de ninguna forma. Consulte la página 7.

Por ejemplo, el monitor está en blanco, aparecen mensajes de error durante el arranque, emite códigos de sonido.



La Estación de Trabajo PC se inicia normalmente, pero tiene problemas de configuración. Consulte la página 17.

Por ejemplo, no se ha detectado el hardware, el ratón no funciona correctamente, no suenan los altavoces.



Resolución de problemas de la Estación de Trabajo PC utilizando HP e-DiagTools. Consulte la página 37.

Puede diagnosticar problemas relacionados con el hardware, probar los componentes de hardware individuales y comprobar la



Recuperación del contenido de la unidad de disco duro con el CD-ROM de recuperación. Consulte la página 45.

Puede restaurar el sistema operativo, unidades, utilidades y software precargados.



**Otras fuentes de información útiles.
Consulte la página 47.**

Cómo obtener los últimos controladores, utilidades de software y actualizaciones del BIOS. También ofrece detalles sobre cómo descargar



**Contacto con los Servicios de Soporte HP.
Consulte la página 48.**

Ofrece detalles sobre el tipo de información que debería preparar antes de contactar con el Soporte HP para recibir asistencia.

Aviso

La información contenida en este documento está sujeta a modificación sin previo aviso.

Hewlett-Packard no ofrece garantía alguna con respecto a este material, incluyendo, aunque sin limitarse a, las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para fines específicos. Hewlett-Packard no se hace responsable de los errores que pueda contener este documento ni de los daños accidentales o circunstanciales derivados del suministro, interpretación o uso de este material.

Este documento contiene información propiedad de HP que se encuentra protegida por copyright. Reservados todos los derechos. Se prohíbe la copia, reproducción o traducción a otro idioma de cualquier parte de este documento sin el consentimiento previo y por escrito de Hewlett-Packard Company.

Adobe™ y Acrobat™ son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.

McAfee VirusScan® es una marca comercial de Network Associates, Inc.

Microsoft®, MS®, MS-DOS®, Windows® y Windows NT® son marcas comerciales registradas en EE.UU. de Microsoft Corporation.

Pentium® es una marca comercial registrada de Intel Corporation.

Hewlett-Packard France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
Francia

© 2000 Hewlett-Packard Company

Introducción

Este manual es para cualquier persona que desee:

- Resolver los problemas de la Estación de Trabajo PC
- Saber dónde conseguir más información y soporte

Para obtener más información sobre la instalación y utilización de la Estación de Trabajo PC, consulte la *Guía del Usuario* en el *Information CD-ROM* que venía con la Estación de Trabajo PC. También se encuentra disponible en el sitio web de HP en: www.hp.com/go/kayaksupport.

Avisos Importantes

Cómo Retirar y Volver a Colocar la Cubierta

AVISO

Por su seguridad, nunca retire la cubierta de la Estación de Trabajo de PC sin haber desconectado previamente el cable de alimentación de la toma de corriente, así como cualquier conexión a una red de telecomunicaciones. Vuelva a colocar siempre la cubierta antes de encender de nuevo la Estación de Trabajo PC.

Información de Seguridad

AVISO

Existe el riesgo de que se produzca una explosión si no se instala la batería correctamente. Por su seguridad, no intente nunca recargar, desmontar o quemar la batería antigua. Sustituya la batería sólo con una igual o equivalente al tipo recomendado por el fabricante. La batería de este PC es de litio, y no contiene metales pesados. No obstante, para proteger el medioambiente, no tire las baterías a la basura. Por favor, devuelva las baterías usadas a la tienda donde las compró, al distribuidor que le vendió el PC o a HP para que se puedan reciclar o deshacerse de ellas de forma conveniente. La devolución de las baterías se aceptará libre de cargos.

Si tiene un módem:

No intente conectar este producto a la línea telefónica durante una tormenta. Nunca instale conectores telefónicos en zonas húmedas a menos que la línea telefónica esté desconectada de la interfase de red. No toque cables o terminales telefónicos sin aislar a menos que la línea telefónica esté desconectada de la interfase de red. Instale o modifique las líneas telefónicas con precaución. Evite utilizar un teléfono (distinto a un inalámbrico) durante una tormenta, ya que los rayos son peligrosos.

No use un teléfono para informar de un escape de gas cerca de la fuente del escape.

No toque o retire nunca una tarjeta de comunicaciones sin antes desconectar la conexión a la red telefónica.

Su Estación de Trabajo PC No se Inicia Correctamente

	Síntoma	Tipo de Problema	
Caso 1	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC no muestra ningún signo de actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> El monitor está en blanco. La unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido. El LED de estado no se enciende. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede que la Estación de Trabajo PC no esté conectada correctamente a la fuente de alimentación. 	Consulte la página 9.
Caso 2	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC parece que arranca, pero el monitor sigue en blanco:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador. El estado del LED es VERDE. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede que el monitor esté mal conectado o que no esté encendido. 	Consulte la página 10.
Caso 3	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC no arranca:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y/o el ventilador. El monitor sigue en blanco. El estado del LED es ROJO. Se emite un código de sonido. 	<ul style="list-style-type: none"> HP MaxiLife ha detectado un error de configuración de hardware. Puede que un componente esté mal conectado dentro de la Estación de Trabajo PC. 	Consulte la página 12.
Caso 4	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC y se activa el monitor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fallo del proceso de arranque con un mensaje de error. El estado del LED es ROJO. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha detectado un error de configuración. 	Consulte la página 14.
Caso 5	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC y se produce inicialmente alguna actividad en el monitor, pero después:</p> <ul style="list-style-type: none"> La pantalla se pone en blanco. o La imagen se corrompe. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede que la tarjeta de vídeo no se haya instalado o configurado correctamente. La unidad de disco duro falla o no es accesible. 	Consulte la página 16.

Información Útil	
Descripción de la EMU (Utilidad de Mensajes de Error).	Consulte la página 14.
Tabla de Códigos de Sonido	Consulte la página 13.
Resolución de los Problemas del BIOS: <ul style="list-style-type: none"> • Cómo Actualizar el BIOS. • Cómo Restaurar los Valores Por Defecto del BIOS. • Cómo Borrar la CMOS. • Cómo Recuperar el BIOS (Modo Crisis). 	Consulte la página 28. Consulte la página 28. Consulte la página 29. Consulte la página 30.
Conmutadores de la Placa del Sistema.	Consulte la página 31.
Cómo Utilizar el Programa <i>Setup</i> de HP	Consulte la página 32.
Resolución de Problemas de Hardware con HP e-DiagTools.	Consulte la página 37.

Caso 1: Si No Hay Actividad Alguna

Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC no muestra ningún signo de actividad. El monitor está en blanco, la unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido o el LED de estado no se enciende.

- El monitor está en blanco.
- La unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido.
- El LED de estado no se enciende.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La Estación de Trabajo PC no se inicia, el indicador del estado del LED no se ilumina.	El cable de alimentación está conectado correctamente.	Conecte el cable de alimentación a un enchufe con toma de tierra y a la Estación de Trabajo PC.
	La toma de corriente funciona.	Conecte una lámpara en el enchufe con toma de tierra y compruebe que se enciende.
	El conmutador de tensión está ajustado correctamente (situado en la parte posterior de la Estación de Trabajo PC).	<ol style="list-style-type: none"> 1 Desconecte el cable de alimentación. 2 Seleccione el valor correcto. 3 Vuelva a conectar el cable de alimentación. 4 Inicie la Estación de Trabajo PC.
<i>Si la Estación de Trabajo PC todavía no se inicia</i>		
	Compruebe que...	Cómo...
	Ninguno de los dispositivos internos está causando el problema.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Retire los conectores de alimentación interna de todos los dispositivos internos (excepto de la placa del sistema). 2 Vuelva a conectar el cable de alimentación. 3 Vuelva a conectar uno a uno los conectores de alimentación a los dispositivos internos para ver si algún dispositivo está defectuoso. 4 Si descubre que un dispositivo está defectuoso, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.
<i>Si la Estación de Trabajo PC todavía no se inicia</i>		
	Compruebe que...	Cómo...
	No es un problema de la unidad de fuente de alimentación.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sustituya la unidad de fuente de alimentación por una que sepa que funcione del mismo modelo de PC. 2 Si la Estación de Trabajo PC se inicia, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado. Puede que necesite reemplazar la unidad de fuente de alimentación.
<i>Si el problema continúa, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado</i>		

Caso 2: El Monitor Está en Blanco



Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC parece que arranca (la unidad de disco duro y el ventilador emiten un sonido, y el estado del LED es verde), pero el monitor está en blanco.

- Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador.
- El estado del LED es **VERDE**.

Oprima el botón de alimentación y manténgalo oprimido durante cinco segundos aproximadamente. La Estación de Trabajo PC se apagará.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La luz indicadora de alimentación y la luz de actividad del disco duro funcionan pero la pantalla sigue en blanco.	El monitor está encendido (LED encendido).	Consulte el manual del monitor para ver una explicación de los LED.
	El cable de alimentación del monitor está conectado correctamente.	Asegúrese de que el cable de alimentación está enchufado en un enchufe con toma de alimentación y en el monitor.
	La toma de corriente del monitor no funciona.	Conecte una lámpara en el enchufe con toma de tierra y compruebe que se enciende.
Si el monitor sigue en blanco		
	Compruebe que...	Cómo...
	Los ajustes de brillo y contraste del monitor están correctamente.	Consulte el manual del monitor si resulta necesario.
	El monitor no está defectuoso.	<ol style="list-style-type: none">1 Sustituya el monitor por uno que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.2 Si el monitor se inicia, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado. Puede que sea necesario sustituir el monitor.
	Los conectores del cable del vídeo no están dañados.	<ol style="list-style-type: none">1 Apague y desenchufe el monitor.2 Desconecte el cable del vídeo y estire cualquier patilla doblada.3 Vuelva a conectar el cable del vídeo.4 Encienda el monitor y compruebe que funciona.
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).		El BIOS podría estar corrupto. Consulte la página 30 para ver las instrucciones sobre cómo recuperar el BIOS.

Caso 2: El Monitor Está en Blanco continúa en la página siguiente ➞

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
Problema de configuración de monitor doble o de multi-monitor		
	Si tiene instalada una tarjeta de vídeo de monitor doble, y sólo tiene un monitor, compruebe que está conectado a la <i>Output 1</i> (Salida 1).	<ul style="list-style-type: none"> Las salidas están etiquetadas en la tarjeta de vídeo.
	Si tiene dos o más tarjetas de vídeo instaladas, pero sólo un monitor, compruebe que el monitor está conectado a la salida correcta.	<ul style="list-style-type: none"> Enchufe el monitor en la salida de vídeo de la segunda tarjeta de vídeo.
Uno de los monitores está en blanco.	La configuración y resolución del multi-monitor se ha definido correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> Acceda a Propiedades de Pantalla a través de Inicio, Configuración, Panel de control. Seleccione la opción multi-monitor y configure el número necesario de monitores y la resolución. <p><i>NOTA</i> <i>Para la tarjeta gráfica de monitor doble Matrox G400, sólo está disponible la configuración de multi-monitor si ambos monitores están conectados al PC y encendidos antes de encender el PC.</i></p>

NOTA

Si el monitor se pone en blanco o se corrompe durante el arranque de Windows, consulte “Caso 5: La Pantalla se Pone en Blanco o la Imagen se Corrompe” en la página 16.

Caso 3: Fallo del Proceso de Arranque y el Monitor Está en Blanco



Cuando se oprime el botón de encendido, se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador, pero la Estación de Trabajo PC no arranca. El monitor sigue en blanco y el estado del LED es rojo. HP MaxiLife ha detectado un error de hardware.

- Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y/o el ventilador.
- El monitor sigue en blanco.
- El estado del LED es ROJO.
- Se emite un código de sonido.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Cuando el PC se inicia, su BIOS ejecuta una Autocomprobación (POST) para comprobar si hay algún problema con la configuración del hardware. Si se detecta algún problema durante la POST, se muestra un error en la pantalla del PC.

Sin embargo, si el PC no puede mostrar un mensaje de error (por ejemplo, si ha fallado la controladora de gráficos), emitirá un zumbido. Inmediatamente después del zumbido se emitirá una serie de pitidos.

Si se produce una serie de sonidos, debe contarlos, ya que de esta forma la ayudará a determinar la causa del problema.

Código de sonido	Causa...	Compruebe que...
1 pitido	Procesador ausente, no conectado correctamente o zócalo ZIP no cerrado	<ul style="list-style-type: none"> El procesador está conectado correctamente y el zócalo ZIP está cerrado Si utiliza el zócalo del procesador 2, que tenga un terminador.
2 pitidos	Fuente de alimentación en modo protegido	<ul style="list-style-type: none"> Los cables de alimentación internos del PC están conectados correctamente.
3 pitidos	No hay memoria, módulos de memoria dañados, módulo de memoria incompatible	<ul style="list-style-type: none"> El módulo de memoria está correctamente colocado en el zócalo 1 (el más cercano al procesador). Si no se utiliza el zócalo de memoria 2, que tenga un módulo de continuación.
4 pitidos	Problema con la tarjeta gráfica	<ul style="list-style-type: none"> La tarjeta de vídeo está instalada. La tarjeta de vídeo está asentada correctamente en el conector AGP.
5 pitidos	Problema de inicialización PnP/PCI	<ul style="list-style-type: none"> Las tarjetas PCI están insertadas correctamente en sus ranuras. Puede intentar retirar la tarjeta PCI para ver si está causando el problema.
6 pitidos	BIOS dañado.	Es necesario activar el procedimiento de recuperación de crisis (consulte la página 30).
7 pitidos	Placa del sistema defectuosa	

Si No Ha Podido Observar el Código de Sonido

Si no ha podido observar el código de sonido, apague el PC, mantenga oprimido el botón de encendido/apagado durante 5 segundos o más y escuche de nuevo la señal.

Caso 4: Fallo del Proceso de Arranque y Aparecen Mensajes de Error en Pantalla



Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC y existe actividad en el monitor, pero el proceso de arranque falla a continuación con un mensaje de error. El estado del LED parpadea en rojo. Puede ser emitido un código de sonido. Se ha detectado un error de configuración.

- Fallo del proceso de arranque con un mensaje de error.
- El estado del LED es **ROJO**.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague el monitor y la Estación de Trabajo PC manteniendo oprimido durante cinco o seis segundos el botón de apagado. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Utilidad de Mensajes de Error (EMU)

En caso de que aparezca un error generado en POST (Power-On-Self-Test) durante el proceso de arranque, se oyen dos pitidos, y el Error Setup Manager permite el acceso a uno o más errores detectados. Cada error EMU se muestra como un código de 4 dígitos con un mensaje de texto asociado en la pantalla del monitor.

Se puede obtener más detalles si oprime INTRO. Se muestra una descripción detallada de la causa del fallo y de cómo resolver el problema. Los siguientes ejemplos muestran los diferentes tipos de categorías de error.

<i>Categoría 1:</i>	Si se puede ignorar un error con <F1> o resolverlo a través de Setup, la POST debe indicar:
ERROR	
0070	Error de Tarjeta de Terminador CPU
Oprima <Intro> para ver más información acerca del error	
< F1 = Continuar > , < F2 = Setup >	

<i>Categoría 2:</i>	Si el error es sólo un aviso (tecla atascada), la POST debe indicar:
AVISO ¹	
00100	Error de Teclado

1. Después de un periodo de interrupción de cinco segundos sin ninguna intervención, el sistema reanuda el arranque.

<i>Categoría 3:</i>	Si el error es grave, la POST debe indicar:
00xx	EL BIOS ha detectado un problema grave que impide el arranque del PC
Oprima <Intro> para ver más información acerca del error	

Caso 5: La Pantalla se Pone en Blanco o la Imagen se Corrompe

Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC e inicialmente se produce alguna actividad en el monitor, pero la pantalla se pone en blanco y la imagen se corrompe.

- La pantalla se pone en blanco.
o
- La imagen se corrompe.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La Estación de Trabajo PC arranca correctamente, pero cuando empieza a cargarse el sistema operativo, la pantalla se pone en blanco y la imagen se corrompe.	El monitor soporta la resolución y la velocidad de actualización seleccionada. Este tipo de problema puede producirse si la Estación de Trabajo PC está configurada utilizando un solo monitor; si es así, cámbiela por otra.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Inicie la Estación de Trabajo PC en el modo VGA. Después acceda a Propiedades de la Pantalla a través de Inicio, Configuración, Panel de control. 2 Cambie la resolución del monitor y actualice los valores realizando ajustes que pueda aceptar su monitor.
Si la pantalla sigue en blanco o sigue corrupta.		
	Compruebe que...	Cómo...
	La tarjeta de vídeo está insertada correctamente en el zócalo de la placa del sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Siga las instrucciones que se indican en la <i>Nota</i> anterior sobre retirar la cubierta y apagar la Estación de Trabajo PC. 2 Retire la tarjeta AGP y, a continuación, vuelva a insertarla con cuidado en el zócalo. 3 Sustituya la cubierta y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.
	La unidad de disco duro está configurada correctamente y los cables están conectados.	Consulte la página 22 para obtener ayuda adicional, si lo necesita.
	La unidad de disco duro está accesible.	Consulte la página 37 sobre instrucciones acerca de la resolución de problemas utilizando HP e-DiagTools.
Si la pantalla sigue en blanco o sigue corrupta.		
	Compruebe que...	Cómo...
	El controlador del vídeo no está corrompido o mal instalado.	<p>Instale el último controlador para la tarjeta de vídeo. Se puede descargar del sitio web de soporte de Kayak: www.hp.com/go/kayaksupport y a continuación HP Kayak XM600 PC Workstation.</p>

Problemas de Configuración

Si la Estación de Trabajo PC arranca normalmente, pero tiene problemas a la hora de configurar diferentes partes de la misma.

Síntoma	Tipo de Problema	
Se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC, pero aparece en la pantalla un mensaje de error de POST (Power-On Self-Test).	• <i>Error de prueba CMOS.</i>	Consulte la página 19.
	• <i>El teclado o el ratón no funcionan correctamente.</i>	Consulte la página 20.
	• <i>No aparece el LED de la unidad de disquetes.</i>	Consulte la página 21.
	• <i>La unidad de disco duro, de CD-ROM, de DVD o de CD-RW no están accesibles.</i>	Consulte la página 22.
	• <i>Los puertos series o paralelos no están configurados correctamente.</i> • <i>Los dispositivos no tienen los cables correctos.</i> • <i>Faltan los controladores de dispositivo o no están instalados correctamente.</i>	Consulte la página 23.
No puede apagar la Estación de Trabajo PC.		Consulte la página 24.
La Estación de Trabajo PC tiene un problema de software.	• <i>La aplicación de software no funcionará.</i> • <i>La fecha y la hora no son correctas.</i>	Consulte la página 25.
La Estación de Trabajo PC pierde repetidamente sus valores de configuración.		Consulte la página 26.
Tiene problemas al utilizar el símbolo del Euro		Consulte la página 27.

Información Útil	
Resolución de los Problemas del BIOS: <ul style="list-style-type: none">• Cómo Actualizar el BIOS.• Cómo Restaurar los Valores Por Defecto del BIOS.• Cómo Borrar la CMOS.• Cómo Recuperar el BIOS (Modo Crisis).	Consulte la página 28. Consulte la página 28. Consulte la página 29. Consulte la página 30.
Conmutadores de la Placa del Sistema.	Consulte la página 31.
Cómo Utilizar el Programa <i>Setup</i> de HP	Consulte la página 32.
Cómo Resolver Problemas de Unidades:	
<ul style="list-style-type: none">• Unidad de Disco Duro.	Consulte la página 33.
<ul style="list-style-type: none">• Unidades CD-ROM, DVD o CD-RW.	Consulte la página 34.
Resolución de Problemas de Hardware con HP e-DiagTools.	Consulte la página 37.
Cómo Recuperar el Contenido de la Unidad de Disco Duro.	Consulte la página 45.

Si Hay un Error de Prueba CMOS

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba CMOS CMOS es un chip que guarda un registro de los componentes instalados cuando se apaga la Estación de Trabajo PC.	La batería interna está funcionando.	<ol style="list-style-type: none">1 Ajuste la hora correcta en la Estación de Trabajo PC (consulte el manual del sistema operativo).2 Apague y desenchufe la Estación de Trabajo PC durante una hora.3 Vuelva a iniciar la Estación de Trabajo PC y compruebe que la hora es correcta.4 Si la hora no es correcta, sustituya la batería por otra nueva. Consulte el Capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> de la Estación de Trabajo PC.
	Tiene la última versión del BIOS.	Si necesita actualizarla, descargue la última versión del BIOS del sitio web de soporte de Kayak: www.hp.com/go/kayaksupport y a continuación HP Kayak XM600 PC Workstation.
	La placa del sistema funciona.	Sustituya la placa del sistema por una placa que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.
<i>Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.</i>		

Si Hay un Error de Prueba del Teclado

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba del teclado.	Los cables del teclado y del ratón están conectados correctamente.	Enchufe los cables en los conectores correctos de la parte posterior de la Estación de Trabajo PC. Estos conectores son fáciles de identificar por su icono de color codificado.
	El teclado está limpio y no hay teclas atascadas.	<ul style="list-style-type: none">Compruebe que todas las teclas estén a la misma altura y que ninguna esté atascada (teclado).Limpie la bola del ratón y los sensores.
	El ratón está limpio.	
	El teclado o ratón funciona.	Sustituya el teclado o ratón por otras unidades que sepa que funcionan.
Si la Estación de Trabajo PC arranca pero todavía tiene un problema...		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).	Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 28.	
Si el teclado o ratón sigue sin funcionar		
	Compruebe que...	Si no...
	La placa del sistema funciona.	Posiblemente haya un problema en la placa del sistema. Póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Si Hay un Error de Prueba de Unidad de Disquetes

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de unidad de disquetes.	La unidad está configurada correctamente en el programa <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup, oprima la tecla F2. 2 Compruebe que la opción Floppy Disk Controller del menú Advanced de <i>Setup</i> está activada.
	Los cables de la unidad están conectados correctamente.	Los cables de alimentación y de datos están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> de la Estación de Trabajo PC).
	El cable de la unidad funciona.	Sustituya el cable de la unidad de disquetes por un cable que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.
	La unidad de disquetes funciona.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Asegúrese de que está utilizando un disquete formateado y de que lo ha insertado correctamente. 2 Limpie la unidad de disquetes utilizando un kit de limpieza de disquetes. 3 Inserte un disquete que sepa que funcione y vea si funciona.
Si la unidad sigue sin funcionar...		
	Compruebe que...	Si no...
	La placa del sistema funciona.	Posiblemente haya un problema en la placa del sistema. Póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Problemas de Configuración

Si Hay un Error de Prueba de Disco Duro, de DVD, de CD-RW o de CD-ROM

Si Hay un Error de Prueba de Disco Duro, de DVD, de CD-RW o de CD-ROM

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de unidad de disco duro, de DVD o de CD-ROM	La unidad está configurada correctamente en el programa <i>Setup</i> . Consulte la página 33 o 34.	1 Apague y encienda el PC. 2 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2 . 3 Compruebe que la unidad está activada y que está seleccionado el tipo correcto.
	Los cables de la unidad están conectados correctamente.	1 Compruebe que los cables de la unidad están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> de la Estación de Trabajo PC). 2 Cierre la Estación de Trabajo PC, enciéndala y compruebe si funciona.
	El cable de la unidad funciona.	1 Sustituya el cable de la unidad por un cable que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC. 2 Cierre la Estación de Trabajo PC, enciéndala y compruebe si funciona.
Si la unidad sigue sin funcionar...		
Ejecute <i>e-DiagTools</i> para realizar una de las pruebas de diagnósticos de hardware. Consulte página 37.		
	Compruebe que...	Cómo...
	La unidad funciona con HP <i>e-DiagTools</i> .	1 Sustituya la unidad por otra que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC. 2 Cierre la Estación de Trabajo PC, enciéndala y compruebe si funciona
Si la unidad sigue sin funcionar...		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).		Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 28
	Compruebe que...	Cómo...
	La placa del sistema funciona.	1 Sustituya la placa del sistema por otra que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC. 2 Cierre la Estación de Trabajo PC, vuelva a conectar el cable de alimentación y compruebe que la Estación de Trabajo PC y la unidad funcionan. 3 Si la unidad funciona, póngase en contacto con Soporte HP o con su distribuidor autorizado para obtener más información sobre resolución de problemas.
Recibe una alerta S.M.A.R.T. durante la Power-On-Self-Test.		Acción recomendada: Realice inmediatamente una copia de seguridad de los datos y, a continuación, póngase en contacto con el Soporte HP: www.hp.com/go/kayaksupport para la sustitución de discos duros. Consulte la página 33.
Si se cuelga la unidad de disco duro...		Consulte la “Cómo Recuperar el Contenido de la Unidad de Disco Duro” en la página 45.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Si Hay un Error de Prueba de Puerto Serie o Paralelo

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de puerto.	El puerto está configurado correctamente en el programa <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apague y encienda la Estación de Trabajo PC. 2 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2. 3 Compruebe que el puerto está conectado y que está seleccionado el valor correcto en Integrated I/O Ports del menú Advanced.
	Todos los dispositivos están correctamente conectados y encendidos.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Enchufe los cables en los conectores correctos del panel posterior de la Estación de Trabajo PC. 2 Encienda la Estación de Trabajo PC y los dispositivos externos.
	Los controladores de dispositivo correctos están instalados.	Consulte la documentación de los dispositivos.
Si el PC sigue teniendo problemas...		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).		Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 28.
	Compruebe que...	Cómo...
	La placa del sistema funciona.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sustituya la placa del sistema por una placa que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC. 2 Cierre la Estación de Trabajo PC, vuelva a conectar el cable de alimentación y compruebe que la Estación de Trabajo PC funciona. 3 Si el puerto funciona, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado para obtener más información sobre resolución de problemas.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Si No Puede Apagar su Estación de Trabajo PC

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La Estación de Trabajo PC <i>no</i> emite un sonido de zumbido o un pitido cuando oprime el botón de alimentación, pero sigue sin poder apagarla.	Ha guardado todos los datos y ha salido de todos los programas.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Guarde todos los datos y salga de todos los programas (si puede). 2 Oprima el botón de alimentación y manténgalo oprimido durante cinco segundos. La Estación de Trabajo PC se apagará. 3 Retire el cable de alimentación.

Si Ha Olvidado Su Contraseña

NOTA

Siga estas instrucciones si estableció las contraseñas con el programa *Setup*.

Síntoma...	Solución...
Ha olvidado la contraseña de Usuario.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apague la Estación de Trabajo PC. 2 Reinicie la Estación de Trabajo PC. Si se le solicita una contraseña, introduzca la contraseña del Supervisor. 3 Cuando aparezca Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2. 4 Introduzca la contraseña del administrador para acceder al programa <i>Setup</i>. 5 Vaya al menú Security. 6 Vaya al campo Set User Password y establezca una nueva contraseña de usuario. Esto sustituirá la antigua contraseña que había olvidado. 7 Oprima Esc o F3 o seleccione el menú Exit, para guardar la nueva contraseña y salir de <i>Setup</i>.
Ha olvidado la contraseña del Administrador.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apague la Estación de Trabajo PC y retire el cable de alimentación. 2 Retire la cubierta de la Estación de Trabajo PC. 3 Ajuste el conmutador 9 del bloque de conmutadores de la placa del sistema a la posición ON (encendido). 4 Sustituya el cable de alimentación y reinicie la Estación de Trabajo PC. 5 Cuando aparezca en la pantalla el mensaje <i>Passwords have been cleared</i>, apague la Estación de Trabajo PC. 6 Retire el cable de alimentación y vuelva a ajustar el conmutador 9 a la posición OFF (arriba). 7 Sustituya la cubierta de la Estación de Trabajo PC. 8 Encienda la Estación de Trabajo PC y deje que complete la rutina de inicio. 9 Después de haberse completado la Power-On-Self-Test , oprima F2 cuando se le solicite para utilizar el programa <i>Setup</i>. 10 Establezca las contraseñas del administrador y de usuario. 11 Oprima Esc o F3 o seleccione el menú Exit, para guardar la nueva contraseña y salir de <i>Setup</i>.

Si la Estación de Trabajo PC Tiene un Problema de Software

Síntoma...	Solución...
La luz indicadora de alimentación verde está encendida, pero una parte del software no se ejecuta.	<ul style="list-style-type: none">• Consulte la documentación del software de aplicaciones y/o la documentación del sistema operativo para obtener ayuda.• Si el software se ejecuta pero no funciona correctamente, intente guardar todos los datos que no haya guardado y, a continuación, cierre la aplicación y vuelva a ejecutarla. Si sigue sin funcionar, reinicie la Estación de Trabajo PC y, a continuación, intente ejecutar el software otra vez.• Vuelva a instalar el software.• Si continúan los problemas, póngase en contacto con los servicios de soporte del fabricante del software.
La fecha y la hora no son correctas.	<p>Puede que la fecha y la hora no sean correctas por la siguiente razón:</p> <ul style="list-style-type: none">• La hora ha cambiado al iniciarse o terminar el horario de verano. <p>Para cambiar la fecha y la hora, use las utilidades del sistema operativo o el programa <i>Setup</i>. Si es necesario, instale una nueva batería (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i>).</p>
Si sigue habiendo un problema de software...	
	<i>Ejecute HP e-DiagTools para comprobar la configuración del hardware. Consulte la página 37.</i>

Si el Reloj de la Estación de Trabajo PC No Conserva la Hora Correctamente

AVISO

Existe el riesgo de que se produzca una explosión si no se instala la batería correctamente. Por su seguridad, no intente nunca recargar, desmontar o quemar la batería antigua. Sustituya la batería sólo con una igual o equivalente al tipo recomendado por el fabricante. La batería es de litio y no contiene metales pesados. No obstante, para proteger el medioambiente, no tire las baterías a la basura. Por favor, devuélvala a la tienda donde la compró, al distribuidor al que adquirió la Estación de Trabajo PC, o a HP, de forma que ellos puedan reciclarla de una forma más respetuosa para el medioambiente. La devolución de las baterías utilizadas se aceptará libre de cargos.

Si su Estación de Trabajo PC pierde repetidamente sus valores de configuración debería pensar en cambiar la batería. Sustitúyala por una de tipo botón CR2032 de manganeso/litio, disponible en la mayoría de las tiendas de Estaciones de Trabajo PC.

Para cambiar la batería:

- 1 Desconecte el cable de la fuente de alimentación de la Estación de Trabajo PC y cualquier conexión a la red de telecomunicaciones.
- 2 Retire la cubierta de la Estación de Trabajo PC.
- 3 Retire la batería antigua extrayéndola debajo del clip de retención.
- 4 Sitúe la nueva batería en el receptáculo de la batería y asegúrese de que está asentada apropiadamente. Asegúrese de que el clip mantiene la batería firmemente en su sitio.
- 5 Vuelva a colocar la cubierta. Vuelva a conectar todos los cables de datos y de alimentación.
- 6 Ejecute el programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio, para volver a configurar la Estación de Trabajo PC.

Si Tiene Problemas al Utilizar el Símbolo del Euro

Si el teclado dispone de una tecla con el símbolo del Euro, ésta sólo podrá utilizarse con sistemas operativos y aplicaciones que soporten esta función.

- Sólo los últimos sistemas operativos, como Windows 98, ofrecen soporte integrado para el símbolo del Euro (sólo en determinados idiomas).
- No todas las aplicaciones soportan el símbolo del Euro.
- No todas las fuentes contienen el carácter del Euro.

Para Usuarios de Windows 95 y Windows NT

Windows NT 4.0 y Windows 95 no ofrecen soporte integrado. Para obtener más información sobre cómo conseguir soporte para el símbolo del Euro, consulte el sitio web de Microsoft en:

www.microsoft.com/windows/euro.asp

Cómo Configurar el Teclado

Para configurar el teclado vaya a **Configuración** ⇒ **Panel de control** en el menú **Inicio**. Haga doble clic en **Teclado** y seleccione la ficha **Idioma** o **Configuración regional** en la ventana **Propiedades de Teclado**. Haga clic en **Agregar**, seleccione el país que corresponda a su teclado y haga clic en **Aceptar**. Haga clic en **Aceptar** para salir del **Panel de control**.

Cómo Resolver Problemas del BIOS

El BIOS es un conjunto de rutinas de programa que otorga a la Estación de Trabajo PC sus características operacionales fundamentales. Muchos de los problemas de la Estación de Trabajo PC pueden resolverse actualizando (flashing) el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).

NOTA

Se recomienda que antes de realizar cualquier modificación en el BIOS tome nota de la instalación del sistema.

Cómo Actualizar el BIOS

El último sistema BIOS (operación flash estándar) para la Estación de Trabajo PC puede descargarse del sitio web de soporte de HP en: www.hp.com/go/kayaksupport. Las instrucciones sobre cómo actualizar el BIOS vienen con los archivos de BIOS descargados y una utilidad flash de BIOS.

Cómo Restaurar los Valores Por Defecto del BIOS.

Los errores sospechosos de hardware pueden estar causados por BIOS y por problemas de configuración. Si se sospecha que los valores de BIOS no son correctos, siga los siguientes pasos para restaurar los valores por defecto del BIOS:

- 1 Oprima **[F2]** cuando se muestre el logotipo inicial de “Kayak” inmediatamente después de reiniciar la Estación de Trabajo PC para acceder al programa *Setup*.
- 2 Oprima **[F9]** para cargar los valores por defecto del programa *Setup*.
- 3 Ajuste “Reset Configuration Data” a Yes en el menú Main.
Se recomienda que antes de realizar cualquier modificación en el BIOS tome nota de la instalación del sistema.

Cómo Borrar la CMOS

- 1 Apague la Estación de Trabajo PC, desconecte el cable de alimentación y los cables de datos y, a continuación, retire la cubierta.
- 2 Ajuste el conmutador 8 de la placa del sistema a la posición ON (encendido) para borrar la memoria CMOS.
- 3 Vuelva a colocar la cubierta y a conectar sólo el cable de alimentación.
- 4 Reinicie la Estación de Trabajo PC. Se mostrará un mensaje parecido al siguiente:

"Configuration has been cleared, set switch Clear to the ON position before rebooting."
(La configuración ha sido borrada, ajuste el conmutador Clear a la posición ON antes de reiniciar)
- 5 Apague la Estación de Trabajo PC, desconecte el cable de alimentación y retire la cubierta.
- 6 Ajuste el conmutador 8 de la placa del sistema a la posición OFF (apagado) para retener la configuración.
- 7 Vuelva a colocar la cubierta y a conectar el cable de alimentación y los cables de datos.
- 8 Encienda la Estación de Trabajo PC. Ejecute el programa *Setup* oprimiendo **[F2]**. A continuación oprima **[F9]**, los valores por defecto de CMOS se descargarán y guardarán automáticamente.
- 9 Oprima **[Esc]** para guardar la configuración y salir del programa *Setup*.

Cómo Recuperar el BIOS (Modo Crisis)

Si por alguna razón, el BIOS se corrompe y no puede utilizarse el flash estándar, utilice el Modo de Recuperación de BIOS (operación excepcional de recuperación de BIOS) para restaurar el BIOS. Para ello:

- 1 Consiga un disquete de arranque de DOS.
- 2 Copie los archivos de BIOS en el disquete.
- 3 Cree (o edite) el archivo, AUTOEXEC.BAT
Debería contener una única línea de texto:
“phlash /c /mode=3 /s IC1105US.FUL”
- 4 Renombre el archivo del BIOS con uno en el disquete.
- 5 Apague la Estación de Trabajo PC.
- 6 Apague la Estación de Trabajo PC y retire el cable de alimentación.
- 7 Retire la cubierta.
- 8 Ajuste el conmutador 7 a la posición ON (encendido).
- 9 Inserte el disquete en la unidad de disquetes.
- 10 Vuelva a conectar el cable de alimentación y encienda la Estación de Trabajo PC.
- 11 La Estación de Trabajo PC arranca desde el disquete, después se actualiza el BIOS. No obstante, obsérvese que durante el proceso de actualización, la pantalla se queda en blanco.
- 12 El proceso de recuperación finaliza cuando se emiten cuatro pitidos.
- 13 Apague la Estación de Trabajo PC. Retire el disquete de la unidad de disquetes. Retire el cable de alimentación.
- 14 Vuelva a ajustar el conmutador 7 a la posición OFF.
- 15 Vuelva a colocar la cubierta, a conectar el cable de alimentación y, a continuación, reinicie la Estación de Trabajo PC.

Conmutadores de la Placa del Sistema

Existen diez conmutadores en la placa del sistema para la configuración, numerados del 1 al 10. De ellos algunos están reservados (conmutadores 1, 2, 3, 4, 5) y no se pueden modificar, no obstante pueden ser los causantes de un fallo en el sistema.

Conmutador	Posición por Defecto	Función:
1-5	OFF	Reservado. No cambie el valor por defecto
6	ON	Active la alimentación mediante el teclado utilizando la barra espaciadora. OFF desactiva esta opción.
7	OFF	Activa los modos normales. ON activa el modo de recuperación del BIOS en el siguiente arranque.
8	OFF	Retiene la memoria CMOS. ON borra la memoria CMOS en el siguiente arranque.
9	OFF	Activa las contraseñas de usuario y administrador del sistema. ON borra las contraseñas en el siguiente arranque.
10	OFF	Selecciona el tipo de chasis. OFF = sobremesa

Cómo Utilizar el Programa Setup de HP

El programa *Setup* le permite ver y cambiar la configuración de la Estación de Trabajo PC, como por ejemplo, las contraseñas y el orden de arranque de dispositivos. Siga estas instrucciones para comprobar la configuración.

Primero, Encienda o Reinicie la Estación de Trabajo PC

Si la Estación de Trabajo PC está apagada, encienda el monitor y después la Estación de Trabajo PC.

Si ya estuviese encendida la Estación de Trabajo PC, guarde los datos, salga de todos los programas y reiníciela. Para Windows NT 4.0, Windows 95 o Windows 98, utilice el comando **Apagar el sistema** ⇒ **Reiniciar** del menú **Inicio**. Este comando cerrará automáticamente el sistema operativo y reiniciará la Estación de Trabajo PC.

Para Ir al Programa Setup

Para ir al programa *Setup*, oprima **F2** mientras aparece en la pantalla el logotipo de “*Kayak*”.

Resolución de Más Problemas de Unidades

En esta sección se ofrece más información sobre cómo resolver los problemas de las unidades o de las tarjetas accesorias.

AVISO

Asegúrese de desconectar del computador el cable de alimentación y cualquier otro cable de telecomunicaciones antes de retirar la cubierta para comprobar las conexiones de los cables y los ajustes de los puentes.

Para evitar descargas eléctricas y daños en los ojos por la luz láser, no abra la unidad de CD-ROM. La unidad de CD-ROM deberá ser reparada exclusivamente por personal del servicio técnico. Consulte la etiqueta del CD-ROM para averiguar los requisitos de alimentación y la longitud de onda. Esta Estación de Trabajo PC es un producto láser de clase 1. No intente realizar ningún ajuste a la unidad láser.

Si el Disco Duro da Problemas

- 1 Si recibe una alerta S.M.A.R.T. de TopTools o durante la Power-On-Self-Test, podría haber un posible problema con la unidad de disco duro. Realice inmediatamente una copia de seguridad de los datos y, a continuación, póngase en contacto con el Soporte HP.
- 2 Compruebe que el cable de alimentación y el cable de datos del disco están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la Guía del Usuario para obtener más información sobre los cables y conectores).
- 3 Compruebe que el arranque desde el disco duro no se ha desactivado en el menú **Boot** del programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio.
- 4 Compruebe que se ha detectado la unidad de disco duro (consulte el submenú **Hard Disk Drives** en el menú **Boot** del programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio).
- 5 Ejecute ScanDisk y Desfragmentador de disco para ver si detectan algún problema en la unidad de disco duro. Para acceder a estas utilidades, seleccione **Programas** ⇒ **Accesorios** ⇒ **Herramientas del sistema** en el menú **Inicio**.
- 6 Ejecute las pruebas IDE o SCSI desde la opción **Advanced System Test** de HP e-DiagTools (descrito en la página 37).

Problemas de Configuración

Resolución de Más Problemas de Unidades

Si la Luz de Actividad del Disco Duro No Funciona

Si la luz de actividad del disco duro no parpadea cuando la Estación de Trabajo PC está accediendo a la unidad de disco duro:

- 1 Compruebe que el conector del panel de control está firmemente unido a la placa del sistema.
- 2 Compruebe que el cable de alimentación y el de datos del disco están conectados correctamente.

Si la Unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW Tiene Problemas

La Unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW No Funciona

- 1 Compruebe que hay un soporte insertado en la unidad.
- 2 Compruebe que todos los cables (datos, alimentación y audio) se han conectado correctamente tanto a la unidad como a la placa del sistema.
- 3 Verifique que la unidad se ha detectado en el programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio. Debería ver una unidad declarada en el campo **IDE Secondary Master** o **IDE Secondary Slave**.
- 4 Si intenta arrancar desde el CD-ROM, sitúe **CD-ROM** antes de **HDD** en *Setup* (consulte el submenú **Boot Device Priority** en el grupo de menú **Boot** del programa *Setup* de HP).

NOTA

Puede utilizar HP e-DiagTools para realizar pruebas de acceso y de utilidad en la unidad de CD-ROM. Consulte la página 37 para ver las instrucciones sobre cómo utilizar HP e-DiagTools.

La Unidad de DVD No Reproduce Vídeo DVD

- 1 Compruebe que el disco DVD que está intentando reproducir y la unidad DVD tienen la misma configuración de código regional.

NOTA

La configuración del código regional de la unidad DVD se establece por el primer disco DVD que inserte en la unidad.

- 2 Asegúrese de que tiene un decodificador MPEG de software instalado en el sistema.

La Unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW Está Parada

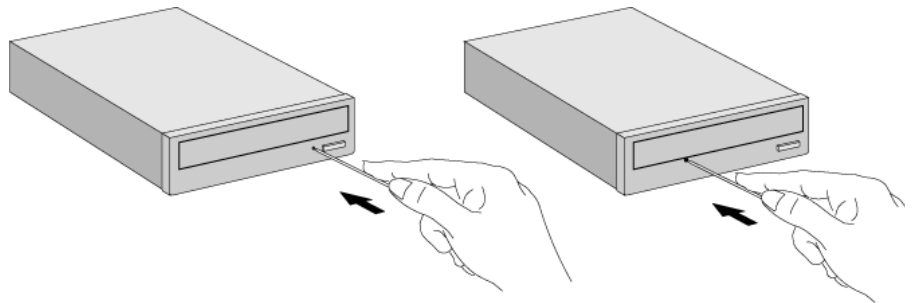
Si parece que la unidad no funciona, intente acceder al disco haciendo clic en el icono de la unidad o en la letra que el sistema operativo haya asignado a la unidad.

La Puerta del CD-ROM, de DVD o de CD-RW No se Abre

Si tiene dificultades al retirar un disco de la unidad (durante un fallo de alimentación, por ejemplo), puede utilizar el botón de expulsión manual.

Por ejemplo, para extraer un CD-ROM utilizando el botón de expulsión manual:

- 1 Con una varilla fina y sólida como por ejemplo, el extremo de un clip sujetapapeles, presione el botón de expulsión manual de la unidad de CD-ROM. El siguiente diagrama muestra las dos posiciones posibles del botón de expulsión manual.



- 2 La puerta de la unidad de CD-ROM se liberará, abriéndose lentamente. Tire de ella con cuidado hasta abrirla por completo y recupere el CD.
- 3 Para cerrar la puerta de la unidad de CD-ROM, empujela suavemente hasta cerrarla sin forzarla. La puerta de la unidad de CD-ROM puede que no se cierre por completo hasta que no tenga total funcionalidad (por ejemplo, cuando vuelve a haber alimentación).

Problemas de Configuración

Resolución de Más Problemas de Unidades

Cómo Resolver Problemas con HP e-DiagTools

El primer paso para resolver el problema con un PC es *diagnosticar*. e-DiagTools de HP le ayuda a diagnosticar los problemas relacionados con el hardware en un computador HP. Se trata de una serie de herramientas diseñadas para ayudarle a:

- Distinguir entre los problemas de software y hardware
- Verificar el correcto funcionamiento de un computador de HP
- Diagnosticar problemas relacionados con el hardware
- Proporcionar información exacta a los suministradores de soporte con el fin de que puedan resolver cualquier problema de forma rápida y eficaz.

e-DiagTools no es una herramienta de reparación.

Descripción General de e-DiagTools

e-DiagTools tiene tres componentes principales:

- ❑ El zumbido, que proporciona diagnósticos previos al arranque. Emite una serie de pitidos audibles que ayudan a diagnosticar un problema cuando el computador no pueda arrancar.
- ❑ Las pruebas principales de e-DiagTools, que ofrecen detección de hardware, pruebas de sistema básicas y avanzadas y la posibilidad de generar un Support Ticket con un registro completo de los resultados de la prueba y la configuración del PC.
- ❑ Un juego de funciones para reenviar el Support Ticket a un suministrador de soporte autorizado a través de correo electrónico, y para recuperar y actualizar la última versión del BIOS para su computador.

HP e-DiagTools se suministra de la siguiente forma:

- ❑ La partición de utilidades preinstalada en el disco duro (recomendado).
- ❑ El CD-ROM de recuperación de HP que se suministro con su Estación de Trabajo PC.
- ❑ El CD-ROM HP DiagTools.

NOTA

Sólo la versión de partición de utilidades de e-DiagTools soporta todo el rango de funciones electrónicas. Cuando ejecuta e-DiagTools desde CD-ROM no podrá enviar el Support Ticket mediante correo electrónico ni actualizar el BIOS.

Si está ejecutando e-DiagTools desde CD-ROM, la opción para iniciar desde CD-ROM está activada y el CD-ROM se configura para ser el primer dispositivo de arranque. Después de ejecutar e-DiagTools, restaure los calores originales de Setup.

De forma alternativa, puede ajustar la prioridad del dispositivo de arranque oprimiendo la tecla F8 cuando aparezca en pantalla el logotipo después de iniciar su computador.

Cómo Ejecutar e-DiagTools desde la Partición de Utilidades del Disco Duro

Para ejecutar e-DiagTools desde la partición de utilidades de la unidad de disco duro del computador, siga este procedimiento:

- 1 Salga de todas las aplicaciones, apague el sistema operativo y reinicie su computador.
- 2 Después de aparecer la primera pantalla con el logotipo, se mostrará un mensaje:

**Press <F10> to enter HP Utility Partition ...
or any other key to proceed**

- 3 Oprima la tecla F10.

NOTA

Si no funciona, probablemente significa que está desactivada la partición de utilidades. En su lugar, intente ejecutar e-DiagTools desde el CD-ROM.

De forma alternativa, puede volver a crear la partición de utilidades y restaurar el sistema operativo. Para más información, consulte la siguiente dirección web: **www.hp.com/desktops/diagtools**

- 4 Seleccione la opción deseada. Dependiendo de su configuración del BIOS, debería arrancar de nuevo el PC. Se realizarán los cambios automáticamente y restaurarán los valores originales cuando salga de e-DiagTools.

NOTA

Puede moverse de una a otra opción. Una vez seleccionada una opción, debe salir, reiniciar su sistema y ejecutar e-DiagTools.

Cómo Ejecutar e-DiagTools desde CD-ROM

NOTA

Sólo la versión de partición de utilidades de e-DiagTools soporta todo el rango de funciones electrónicas. Cuando ejecuta e-DiagTools desde CD-ROM no podrá enviar el Support Ticket mediante correo electrónico ni actualizar el BIOS.

Prerrequisitos

Antes de ejecutar e-DiagTools desde CD-ROM, asegúrese de que tiene configurado correctamente lo siguiente en el programa Setup del BIOS del computador:

- ☐ No está especificado el sistema operativo, lo que significa que:
 - si el menú **Main** o **Advanced** tienen el elemento **Plug and Play OS**, ajústelo a **No**
 - si el menú **Main** o **Advanced** tienen el elemento para seleccionar el sistema operativo, ajústelo a **Other**.
- ☐ Todos los elementos **Hardware Protection** del menú **Security** están ajustados a **Enabled** o a **Unlocked**.
- ☐ Si está ejecutando e-DiagTools desde CD-ROM, la opción para iniciar desde CD-ROM está activada y el CD-ROM se configura para ser el primer dispositivo de arranque.

De forma alternativa, puede ajustar la prioridad del dispositivo de arranque oprimiendo la tecla F8 cuando aparezca en pantalla el logotipo después de iniciar su computador.

Después de ejecutar e-DiagTools, restaure los valores originales de Setup.

Cómo Ejecutar e-DiagTools desde el CD-ROM de “Recuperación” de HP

Para ejecutar e-DiagTools desde el CD-ROM de recuperación:

- 1 Inserte el CD-ROM de HP en su unidad de CD-ROM. Apague el sistema operativo y reinicie su computador.
- 2 Asegúrese de que la opción para iniciar desde CD-ROM está activada y el CD-ROM se configura para ser el primer dispositivo de arranque.
- 3 e-DiagTools se iniciará automáticamente, o, dependiendo del CD-ROM de HP utilizado, aparecerá un menú. En este último caso, seleccione la opción para ejecutar los diagnósticos de hardware.

Se iniciará e-DiagTools mostrando la pantalla de bienvenida.

Cómo Ejecutar e-DiagTools desde el CD-ROM HP DiagTools

Para ejecutar e-DiagTools desde el CD-ROM HP DiagTools, siga este procedimiento:

- 1 Inserte el CD-ROM HP DiagTools en su unidad de CD-ROM. Apague el sistema operativo y reinicie su computador.
- 2 Asegúrese de que la opción para iniciar desde CD-ROM está activada y el CD-ROM se configura para ser el primer dispositivo de arranque.
- 3 Los programas del CD-ROM determinarán automáticamente la versión apropiada de e-DiagTools que ejecutar.

Se iniciará e-DiagTools mostrando la pantalla de bienvenida.

Pruebas de Hardware de HP e-DiagTools

Las siguientes pruebas de hardware pueden realizarse desde HP e-DiagTools:

- ❑ *Detección de Hardware.* Detecta automáticamente la configuración completa del hardware del sistema (incluidos el modelo y la versión de la Estación de Trabajo PC, el tipo de procesador, la memoria caché, la versión del BIOS, la memoria principal total, la lista de dispositivos IDE o SCSI, el adaptador de vídeo, la tarjeta de audio, el teclado y el controlador USB) y determina las pruebas apropiadas que se van a realizar.
- ❑ *Pruebas Básicas del Sistema.* Se verifica automáticamente (no se requiere entrada del usuario) la operación correcta de los diferentes componentes de hardware de la Estación de Trabajo PC. Si se muestra un mensaje de aviso, debe utilizar las Pruebas Avanzadas del Sistema para investigar el error. También puede crear un Support Ticket que contenga un registro de la configuración y de los resultados de las pruebas del sistema.
- ❑ *Pruebas Avanzadas del Sistema.* Prueba de forma independiente un componente seleccionado de hardware de la Estación de Trabajo PC. Por esta razón, estas pruebas son más minuciosas que las Pruebas Básicas del Sistema. Obsérvese también que las Pruebas Avanzadas del Sistema sólo pueden realizarse cuando se hayan completado las Pruebas Básicas del Sistema. Cada prueba se selecciona a través del menú en línea de pantalla y pueden repetirse todas las veces que se quiera. Por ejemplo, si existen dudas sobre una unidad de disco duro, seleccione la prueba de unidad de disco duro y a continuación una de las opciones propuestas. Si una prueba falla, puede crear un Support Ticket.

Más Información

Para obtener más información sobre cómo utilizar HP e-DiagTools, consulte la *Guía del Usuario* de e-DiagTools, disponible en formato PDF en el sitio web de HP **www.hp.com/desktops/diagtools**

En este sitio web también puede:

- Descargar e-DiagTools
- Pedir el CD-ROM HP DiagTools.
- Obtener información acerca de e-DiagTools, como las Preguntas más Frecuentes (FAQ).

Cómo Recuperar el Contenido de la Unidad de Disco Duro

En el supuesto improbable de que se cuelgue el disco duro, puede recuperar el sistema operativo y el software precargados de la Estación de Trabajo PC utilizando el *CD-ROM ingeniero de imagen de PC — creación y recuperación de imágenes*¹ que viene con la Estación de Trabajo PC. Algunas de las funciones disponibles en el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes* se describen a continuación:

- Recuperación completa: restaura el sistema operativo, controladores, utilidades y particiones de disco especiales suministrados por defecto. Con la recuperación completa también se eliminarán cualquier virus que pudiera estar presente en el registro de arranque maestro. Obsérvese, no obstante, que esta función vuelve a dar formato a la unidad de disco duro. Le recomendamos encarecidamente que mientras pueda guarde **todos** los archivos de datos e instalaciones de software.
- Recuperación mínima: restaura sólo el sistema operativo y el controlador SCSI para acceder a una unidad de disco duro SCSI.
- Recuperación parcial: restaura los controladores individuales que se suministran en el “área de búsqueda” del CD-ROM.
- Copia de archivos maestro del SO: para utilizar cuando Windows le solicita que inserte el soporte del sistema operativo cuando instala controladores adicionales.
- HP e-DiagTools: comprueba la configuración del sistema y su funcionamiento. También descrito en la página 37.

NOTA

El proceso de recuperación no cubre cualquier software que se haya instalado en la Estación de Trabajo PC después de haberla comprado así como todos los datos personales que se hayan generado en aplicaciones instaladas. Cuando se usa la opción Recuperación completa, cualquier hardware que se haya instalado en la Estación de Trabajo PC después de haberla comprado requerirá la reinstalación. En el caso de que se haya retirado hardware, puede que deba retirar los controladores no necesarios.

Consulte la Guía del Usuario de Kayak que viene con la Estación de Trabajo PC para ver instrucciones sobre recuperación, actualización o instalación de una versión anterior.

1. Algunos modelos no disponen de un *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes*. Si no dispone de uno, vuelva a instalar el sistema operativo desde el CD-ROM que viene para este fin con la Estación de Trabajo PC.
Cualquier controlador que necesite volver a instalar puede descargarlo del sitio web de soporte de HP en: www.hp.com/go/kayaksupport.

Cómo Recuperar Controladores Precargados

Puede utilizar el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes* para volver a instalar los controladores individuales que venían con la Estación de Trabajo PC. Para ello, inserte el CD-ROM en la unidad de CD-ROM. Automáticamente se muestra un archivo HTML. Utilizando un explorador de web, navegue a través del CD-ROM para encontrar el controlador o los controladores apropiados. Después instálelos ejecutando el correspondiente programa de instalación directamente desde el CD-ROM.

Cómo Volver a Instalar Windows NT Service Pack

Tanto si utiliza la opción Recuperación Completa como la opción Recuperación Mínima, el Service Pack que viene con la Estación de Trabajo PC se vuelve a instalar automáticamente.

Cómo Cambiar el Disco Duro

Si el disco duro está corrupto y ya no puede utilizarlo más, debe sustituirlo por una nueva unidad de disco duro. Consulte *el capítulo 2 de la Guía del Usuario de la Estación de Trabajo PC* para obtener información sobre cómo instalar unidades de disco duro.

Si la unidad de disco duro de recambio es de una marca nueva, tendrá que hacer particiones y formatear la unidad. Esto puede hacerse utilizando el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes*.

Otras Fuentes de Información

Cómo Obtener Soporte en Línea Para Resolver Problemas

El sitio web de soporte de HP ofrece un amplio material de soporte que puede ayudarle a resolver problemas de la Estación de Trabajo HP.

- Documentación sobre su Estación de Trabajo PC (descrita a continuación)
- Actualizaciones del BIOS (incluidas la utilidad de actualización y las instrucciones)
- Los últimos controladores y las últimas utilidades de software

Para acceder al sitio web de soporte de HP, vaya a:

www.hp.com/go/kayaksupport.

Resumen de la Documentación

El sitio web de HP le permite descargar documentación de su Estación de Trabajo PC sin cargo alguno. La documentación que se ofrece está en formato de Adobe Acrobat (PDF) y se encuentra disponible en el sitio web de HP en:

www.hp.com/go/kayaksupport.

Los documentos disponibles incluyen:

- *Guía del Usuario*—describe cómo instalar la Estación de Trabajo PC por primera vez y contiene información sobre cómo instalar y sustituir componentes de hardware.
- *Capítulos del Folleto de Servicio*—ofrece información sobre piezas de recambio, incluidos los números de parte de HP.
- *Technical Reference Manual*—información técnica sobre componentes del sistema, tales como tarjetas del sistema, chipset y BIOS.
- *Guía de Resolución de Problemas*—esta guía en línea.

También encontrará información completa sobre el servicio y soporte disponibles en el sitio World Wide Web de HP. Para ver todos los servicios disponibles, vaya a: www.hp.com/go/kayak.

Servicios de Soporte e Información de Hewlett-Packard

Puede saber más acerca del servicio y soporte de HP en el sitio Web de soporte en: www.hp.com/go/kayaksupport.

Cómo Recopilar Información Antes de Ponerse en Contacto con el Soporte de HP

Le recomendamos que antes de ponerse en contacto con el soporte de HP anote la información mencionada a continuación. De esta forma, ayudará al soporte de HP a resolver su problema rápida y eficientemente.

Descripción del PC	
Número de modelo	Vea la etiqueta de la parte inferior derecha de su PC.
Número de serie	Vea la etiqueta de la parte inferior derecha de su PC.
Memoria <ul style="list-style-type: none">Número de Megabytes instalados¿Se trata de memoria suministrada por HP o la obtuvo de otra fuente?	<ul style="list-style-type: none">La cantidad total de memoria instalada se muestra en la pantalla del menú principal del programa <i>Setup</i>, a la que se accede oprimiendo F2 durante el arranque.Podría haber algunos problemas de compatibilidad con módulos de memoria que no sean de HP. HP soporta y le recomienda sólo módulos de memoria suministrados por HP.
Pregunta o Problema	
Escriba una breve descripción del problema	
Frecuencia	¿Cuántas veces se ha producido el problema?
¿Funciona bien?	¿Cuánto tiempo lleva el PC funcionando normalmente?
Últimos cambios en el PC	¿Ha realizado recientemente algún cambio en el PC?
Configuración de Hardware	
¿Qué versión de BIOS está utilizando?	La versión del BIOS se muestra en la pantalla de principal del programa <i>Setup</i> , a la que se accede oprimiendo F2 durante el arranque.
¿Hay cambios en los parámetros del BIOS?	¿Se ha producido el problema después de haber realizado cambios en el BIOS con el programa <i>Setup</i> ?
Haga una lista de ranuras e interrupciones utilizadas por las tarjetas adicionales (por ejemplo, LAN, sonido y SCSI)	<i>Es para comprobar conflictos con las interrupciones. Puede conocer las IRQs ejecutando e-DiagTools (consulte página 37).</i>
Sistema Operativo	
¿Está utilizando el software original del sistema operativo que viene precargado en su PC?	
Si no, ¿qué versión de sistema operativo tiene?	<i>Seleccione Configuración > Panel de control en el menú Inicio, luego haga clic en el icono Sistema. La versión de sistema operativo se muestra bajo Sistema.</i>
¿Existe algún mensaje de error generado por el sistema operativo?	Por favor, anote exactamente el texto del mensaje de error.
¿Existe algún error durante el arranque (Power-On Self Test)? Esta prueba comprueba todos los componentes instalados.	Se mostrará cualquier error de POST en la pantalla del monitor o emitirá señales de códigos sonoros.